هل منتجك مستعد للتجارة الاليكترونية؟



جرى العرف تقليديا في مصر، على تجاهل التجارة الاليكترونية للمنتجات، باعتبارها أداة لإستهداف المشترين في الأسواق المحلية والعالمية. ويرجع ذلك إلى عاملين رئيسيين، أولهما بطء إنتشار التجارة الإليكترونية في مصر، إذ أن المنتجات التي تحظى بوجود على الانترنت (من قبيل وجود موقع إليكتروني، أو تسويق إليكتروني او حملات دعاية إليكترونية) أقل من ٢٠ في المئة. والثاني هو عدم توفر محركات بحث إليكترونية تمكن المشترين من الحصول على السلع أو الخدمات مباشرة من المنتج عبر الانترنت.

يقول المهندس/ تامر فادي، المدير العام للمبيعات في شركة "منصور-سامسونج": في مقابلة مع مجلة التجارة الإليكترونية لسوق دوت كوم: "أتمنى أن أرى كل المنتجات في مصر تباع عبر الإنترنت". ويضيف: "إن كثرة البائعين عبر الإنترنت ستدفع مزيداً من الناس للبحث والتعرف وشراء المنتجات إليكترونياً، وهو أمر أقل تكلفة بالنسبة للمنتجين بالمقارنة مع نفقات التجارة التقليدية".

وبسبب بطء إنتشار التجارة الإليكترونية في مصر، لجأ المصريون الراغبون في شراء المنتجات عبر الإنترنت إلى المواقع الأجنبية. والإعتقاد الشائد لدى هؤلاء هو ان منتجاً ما ليس متوفراً محلياً، وحتى إذا توفر فقد يكون شراؤه من موقع أجنبي أرخص. في عام ٢٠٠٩ كانت نسبة ٥٨ في المئة من المشتريات الإليكترونية من مصر عبر مواقع تسوق أجنبية، أغلبها في أوروبا والولايات المتحدة.

لكن في الآونة الأخيرة زاد عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة، وحتى الشركات المصرية الكبيرة والشركات متعددة الجنسية العاملة في مصر، المهتمة بالتواصل مع المستهلكين عبر الإنترنت وإستخدام كل القنوات الإليكترونية المتاحة مثل محركات البحث ومواقع التواصل الإجتماعي والإعلان على الإنترنت والتجارة الإليكترونية لزيادة الوعي بسلعهم وخدماتهم عبر الإنترنت. وهذا ما حدث مثلاً مع شركات مثل مكتبات ديوان ومجموعة سامسونج - منصور.

> **٥٨ ٪ من المشتريات**
> الإليكترونية من مصر
> عبر مواقع تسوق أجنبية،
> أغلبها في أوروبا
> والولايات المتحدة.

ولكل موقع تسوق إليكتروني عدة أساسيات بسيطة تجعل منه موقعاً للتسوق بشكل سليم. أولها وجود البائع (أي جانب العرض)، ويعمل السوق على أساس وجود البضاعة على الأرفف فإذا لم يكن هناك ما يباع فلا يوجد تسوق، كما يتعين أن يكون المحتوى (أي ما يعرف بأنه المنتجات المعروضة إليكترونياً) مناسباً وجذاباً ومطلوباً وبأسعار تنافسية.

كيف تعد منتجك للتجارة الإليكترونية؟

يجب أن يتوفر محرك للتجارة الإليكترونية كي يتمكن البائع من عرض سلعته وتحديد الكمية المتاحة والسعر وإضافة صور لها إلى جانب المواصفات الخاصة بها. ورغم توفر العديد من المواقع البسيطة المفتوحة التي قد توفر الخصائص التي يبحث عنها البائع لدى تصميمه موقعاً للتجارةو الإليكترونية، فإنه يجب الانتباه إلى ان كثيراً من تلك المواقع بها قيود كثيرة تحد من القدرة على تصميم موقع البيع كما ينبغي.

ما هي الأسس الرئيسية الأربعة للتجارة الإليكترونية؟
تحتاج التجارة الإليكترونية لأربعة أسس رئيسية تقوم عليها أي عملية تجارة إليكترونية ناجحة، وهي: التسويق الإليكتروني والمحتوى ووسائل السداد والدفع والشحن والتسليم "اللوجيستيات".



التسويق الإليكتروني:
في مطلع السبعينيات كانت نظرية الاقتصاديين المروجين لجانب العرض في السوق هي "انشئها وسيأتون إليك"، بمعنى أن العرض سيؤدي إلى الطلب أو بمعنى آخر سيعني أن يأتي زوار إلى موقعك حين يجدونه عملياً. لكن للأسف ليس الأمر كذلك الآن مع وجود أكثر من ٨٠ مليون موقع على شبكة الإنترنت، والعدد في إضطراد. ويتعين أن تسهم استراتيجية التسويق الإليكتروني بشكل رئيسي في نجاح مشروعك. وهناك أشكال عدة للتسويق الإليكتروني، لكنه ينقسم اساساً إلى: بحث مدفوع الأجر أو إعلانات مدفوعة الأجر للترويج لسلعة أو خدمة.

المحتوى:
من المهم تسجيل منتجاتك على الموقع الإليكتروني. ومن الأمور التي يتعين الإنتباه إليها، هو ضرورة تسهيل البحث عن المنتجات على الموقع عبر التأكد من أن اسم السلعة أو الخدمة يدل عليها ويوصفها. ثم تحميل صور واضحة وعرض وصف كامل للمنتج يجيب عن أي اسئلة قد تدور في ذهن المشتري بشأن المنتج. وحافظ على تحديث تلك المعلومات باستمرار، خاصة عدد الوحدات المتاحة وسعر المنتج بدقة.

وسائل السداد والدفع:
يجب توضيح طريقة الدفع المقبولة وأي رسوم إضافية على أي طريقة دفع قد يستخدمها المستهلك عبر الموقع، مثل بطاقات الإئتمان أو الدفع نقداً عند الاستلام أو البطاقات المدفوعة مقدماً.

الشحن والتسليم "اللوجيستيات":
يهتم المستهلكون بمعرفة متى يتسلمون المنتج بعد شرائه عبر الإنترنت. لذا، يجب أن يكون فريق العمل قادراً على تتبع مسار الطرود المرسلة للمشترين وضمان وصولها في فترة زمنية معقولة، ما لم تعلن بوضوح عكس ذلك على الموقع. ومن الأفضل دائما ألا تفرط في الوعد بسرعة التسليم وأن تسلم بأسرع ما تعلن. كما أن التغليف والتعليب مهم جدا، فاحرص على تغليف المتج بما يضمن ألا يصيبه ضرر في عملية النقل والتوصيل.

وكما نلاحظ، فإن تاسيس وسيلة التجارة الإليكترونية الخاصة بصاحب المشروع يتطلب عملاً شاقاً. ويجب العناية بأدق التفاصيل في كل شئ من التسويق الإليكتروني إلى اللوجستيات مع ضمان جودة الخدمة. لذا تلجأ شركات عديدة للاستعانة بموقع تسويق متخصص، كما هو الحال عندما فتحت سلسلة مكتبات ديوان منفذ بيع إليكتروني لها على موقع سوق دوت كوم. وتوضح دراسة الحالة التالية لماذا التحقت مكتبات ديوان بموقع سوق دوت كوم رغم ان لديها موقعها الإليكتروني الخاص بها والذي يوفر لمستخدميه إمكانية شراء منتجاتها مباشرة.

دراسة حالة:

مكتبات ديوان على موقع سوق دوت كوم

تعد مكتبات ديوان من أبرز منافذ توزيع الكتب والمنتجات الثقافية في مصر. وتهدف شراكتها مع سوق دوت كوم إلى تطوير التسويق الإليكتروني للكتب والمنتجات الثقافية، بالاستفادة من القدرات التكنولوجية واللوجيستية التي تنفرد بها سوق دوت كوم، والتي تتراوح بين خدمات الدفع الإليكتروني المؤمنة بواسطة
(سوق سيف باي Souq Safepay) وحتى تسليم المنتج للمستهلك.

تقول السيدة/ نيهال شوقي، عضو مجلس إدارة الشركة المالكة لمكتبات "ديوان": "هناك نمو مضطرد في مجال التسوق الإليكتروني عبر الإنترنت في مصر،



يعود إلى التزايد الكبير في مستخدمي الشبكة إضافة إلى عوامل محلية أخرى من بينها مشاكل المرور والتوسع العمراني في مختلف المدن. كما أن الجيل الجديد من الشباب، يفضل الاعتماد على الوسائل العصرية والإليكترونية في التسوق والحصول على الخدمات المختلفة. إن الشراكة مع سوق دوت كوم تأتي في إطار جهودنا للوصول إلى المزيد من العملاء وأن نوفر لعملائنا الحاليين تجربة



الاستاذة نيهال شوقى والاستاذ عمر سدودى فى إفتتاح مكتبة الديوان على سوق.كوم

مريحة وفرصة الاختيار لكي يقوموا بزيارتنا بسرعة والشراء فوراً".

وقد مهدت تلك الشراكة الطريق أمام ديوان لتطرح منفذ البيع الخاص بها على موقع سوق دوت كوم. وفي غضون أسابيع شهد منفذ البيع الإليكتروني لديوان إقبالا كبيرا من جانب محبي القراءة واقتناء الكتب والموسيقى والأفلام من مختلف الشرائح والأعمار في مصر.

يقول السيد/ عمر سدودي، المدير العام لشركة سوق دوت كوم في مصر: "من الميزات الكبرى لوضع منتجك على موقع بارز مثل سوق دوت كوم، هو معدل الانتشار الهائل للموقع، إذ يحظى الموقع بنحو ٥٢ مليون عملية تصفح شهريا. ومن الطبيعي أن تكون جزء من موقع أكبر لتستفيد من حجم الإقبال عليه. وحسب تصنيف أليكسا دوت كوم (سبتمبر ٢٠١٠) جاء موقع سوق دوت كوم في الترتيب ٢٧١ لأكثر المواقع شعبية، مقابل الترتيب ٩٨٠٠ لموقع مكتبات ديوان".